

eviDaemon for PAdES ソフトウェア(モジュール)の サポートポリシーについて

1.2版 2025年1月31日

セイコーソリューションズ株式会社

DXソリューション本部

本書の対象となる製品は以下の通りです。

- eviDaemon for PAdES ソフトウェア（クライアントモジュール）

1. サポート内容
 - 次項の「サポート区分 | サポート内容」に記載の通り。
2. サポート時間帯
 - 月～金 9:00～17:00
(国民の休日、年末年始、夏季休業期間等の弊社休業日は除く。)
(弊社センター側の障害発生時は、随時対応を行う。)
3. サポート方法
 - メール問い合わせ
4. サポート費用
 - サービス利用料に含まれます。
(個別に条件を定めている場合を除きます。)

| No | サポート区分 | サポート期間 [*1] | サポート内容 | 備考 |
|----|---------|-------------------|--|--------------------------------|
| 1 | 通常サポート | 製品リリースから5年以内 | <ul style="list-style-type: none"> バージョンアップ・ソフトウェアの提供[*2] メールでの仕様・機能に関するQA対応 障害発生時のログ解析・調査 | |
| 2 | 延長サポート | 製品リリースから5年超過、6年以内 | <ul style="list-style-type: none"> バージョンアップ・ソフトウェアの提供[*2] メールでの仕様・機能に関するQA対応 障害発生時の回避策の検討支援 | 制約事項有り [*3, *4, *5] |
| 3 | 再延長サポート | 製品リリースから7年超過 | <ul style="list-style-type: none"> 内容・条件は個別協議とします。 | 制約事項有り [*3, *4, *5, *6, *7] |

【備考】

- [*1]各サポート期間は目安です。具体的な期間については、次項にて記載する「各バージョンのサポート期間」を参照してください。
- [*2]機能追加・不具合改修は、新バージョンのリリースによって対応します。旧バージョンに対するバージョンアップ・パッチ等は提供しません。
- [*3]動作環境（Java・OS等）の保守・サポートは、お客様にて確保されることを前提とします。
- [*4]1年更新とします。ただし技術動向（セキュリティ等）や弊社のやむを得ない事由により、期間内であっても、サポートの打ち切り、バージョンアップ必須とすることがあります。
- [*5]QA対応・検討支援は、動作環境に依存しない内容に限ります。また回答・解決を保証しません。
- [*6]お客様にて事前に移行期限を定めていただくことを前提とします。また、内容・条件によってはご対応いたしかねる場合があります。
- [*7]通常の利用料に加えて、個別対応費用を頂戴することがございます。

4. 各バージョンのサポート期間

各バージョンごとのサポート期間は、以下の通りです。

更新日：2025年1月31日

| バージョン[*1] | 通常サポート[*2] | | | 延長サポート[*2] | | | 備考 |
|-------------|------------|---|------------------|-----------------|---|------------------|--------|
| 3.4.X~4.4.X | ---/--/-- | ~ | 2022/2/28 | 2022/3/1 | ~ | 2023/2/28 | |
| 4.5.X | 2018/6/1 | ~ | 2023/6/30 | 2023/7/1 | ~ | 2024/6/30 | |
| 4.6.X | 2018/11/1 | ~ | 2023/11/30 | 2023/12/1 | ~ | 2024/11/30 | |
| 5.0.X | 2018/12/1 | ~ | 2024/6/30 | 2024/7/1 | ~ | 2026/6/30 | [*3] |
| 5.1.X | 2022/4/1 | ~ | 2027/4/30 | 2027/5/1 | ~ | 2028/4/30 | |
| 6.0.X | 2022/10/1 | ~ | 2024/11/30 | 対象外 | | | [*3,4] |
| 6.1.X | 2023/4/1 | ~ | 2024/11/30 | 対象外 | | | [*3,4] |
| 6.2.X | 2023/10/1 | ~ | 2028/10/31 | 対象外 | | | [*3,4] |
| 6.3.X | 2024/8/1 | ~ | 2029/8/31 | 2029/9/1 | ~ | 2030/8/31 | [*4] |

【備考】

[*1]個別に提供条件を取り交わしているお客様は、本表の対象外となる可能性があります。営業担当者にお問い合わせください。

[*2]通常サポート・延長サポートの期間は予定であり、変更となる可能性があります。

[*3]本バージョンは、「3.サポート区分」に記載のサポート期間と異なります。

[*4]該当バージョンは、動作環境・I/Fに後方互換性があります。最新のバージョンを延長サポート対象とします。

| 版 | 日付 | 変更内容 |
|-----|------------|--|
| 1.0 | 2024年3月20日 | 初版 |
| 1.1 | 2024年4月8日 | 4. 各バージョンのサポート期間：バージョン6.0系、6.1系の通常サポート期間を変更。 |
| 1.2 | 2025年1月31日 | 4. 各バージョンのサポート期間：バージョン6.2系の延長サポート期間を変更。バージョン6.3系を新規記載。 |
| | | |
| | | |

SEIKO

セイコーソリューションズ株式会社